

**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS KINERJA KARYAWAN  
PADA KSPPS BMT NUSA UMMAT SEJAHTERA  
PURWOKERTO**



**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Purwokerto Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

**Oleh:**

**NOVIANA KUSUMANINGTYAS  
NIM. 1522202106**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO  
2020**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dalam dunia perbankan, khususnya perbankan syariah menggunakan sistem perbankan ganda (*dual banking system*) yang seluruh kinerjanya mengikuti mekanisme prinsip syariat islam. Dengan harapan akan mempercepat perkembangan perbankan syariah di Indonesia. (Umam, 2016: 11). Sistem operasional pada bank syariah menerapkan sistem *free rate interest banking*, yaitu sistem perbankan yang tata cara operasinya sesuai prinsip syariat islam. “Bank syariah di Indonesia ke depannya harus bisa memiliki kekuatan tersendiri dalam menarik nasabah Indonesia dan masyarakat dunia, baik dari segi produk yang inovatif, profit, margin untuk meningkatkan daya saing. (Dicky, <http://mahendradicky.blogspot.co.id>, diakses 5 September 2019). Prinsip operasional syariah yang lahir dari pendirinya, terdapat bank syariah dengan satu atap dari pusat sampai cabang yang disebut Bank Umum Syariah (BUS). Terdapat pula bank dengan prinsip operasional syariah yang dikembangkan dari atap konvensional disebut Unit Usaha Syariah (UUS). (Dahlan, 2012: 77)

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan penerapan pendekatan SDM di mana secara bersama-sama terdapat 2 tujuan yang ingin dicapai, yaitu tujuan untuk perusahaan dan karyawan. Dua kepentingan tujuan tersebut tidak dapat dipisahkan. Jika salah satu kepentingan tidak dapat tercapai maka pendekatan MSDM di nilai gagal. Ada beberapa prinsip yang harus dipenuhi dalam pendekatan SDM, yaitu:

1. Karyawan, merupakan unsur investasi efektif yang jika dikelola dan dikembangkan dengan baik akan berpengaruh pada imbalan jangka panjang perusahaan dalam bentuk produktifitas yang semakin besar.
2. Kebijakan, program dan pelaksanaan harus diciptakan dengan memuaskan kedua pihak, yaitu untuk ekonomi perusahaan dan kebutuhan kepuasan karyawan.

3. Lingkungan kerja harus diciptakan di mana karyawan terdorong untuk mengembangkan dan memanfaatkan keahliannya semaksimal mungkin.
4. Program dan pelaksanaan MSDM harus dilaksanakan dalam kebutuhan seimbang antara pemenuhan tujuan perusahaan dan karyawan. (Mangkuprawira, 2003: 14-15)

Sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan dalam mengelola, mengatur, dan memanfaatkan pegawai sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan perusahaan. Sumber daya manusia di perusahaan perlu dikelola secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan dan kemampuan organisasi perusahaan. Keseimbangan tersebut merupakan kunci utama perusahaan supaya berkembang secara produktif dan wajar. (Mangkunegara, 2005:1)

Masalah yang ada dalam manajemen sumber daya manusia yang patut mendapat perhatian perusahaan adalah kualitas kinerja karyawan. Kualitas kinerja karyawan dianggap penting karena keberhasilan suatu perusahaan dipengaruhi oleh kualitas kinerja yang bagus demi mencapai visi dan misi yang diinginkan perusahaan. Peningkatan kualitas karyawan itu penting karena kemajuan suatu perusahaan tidak hanya bergantung dari teknologi mesin tetapi faktor manusia juga memegang peranan penting di dalamnya. Selain itu, peningkatan kualitas juga dapat dicapai melalui pengalaman, pendidikan, pelatihan dan pengembangan dari karyawan tersebut. (Dodiansyah, Skripsi, 2014: 2)

Menurut Bitner dan Zeithaml menyatakan untuk dapat meningkatkan kualitas kerja ada tiga cara yang dapat dilakukan perusahaan yaitu: dengan memberikan pelatihan (*training*), dengan memberikan bonus (*insentive*), dan mengaplikasikan atau menerapkan teknologi yang dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja. (Yuliani, Dokumen Karya ilmiah, 27 November 2005: 3)

Strategi peningkatan kinerja merupakan cara perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Agar peningkatan kinerja tersebut dapat tercapai, maka perusahaan perlu

mengetahui sasaran kinerja. Sasaran kinerja yang menetapkan adalah individu secara spesifik dalam bidang proyek, proses, kegiatan rutin dan inti yang akan menjadi tanggungjawab karyawan. Jika sasaran kinerja ditumbuhkan dari dalam diri karyawan, maka akan membentuk suatu kekuatan diri dan jika situasi lingkungan kerja turut menunjang, maka pencapaian kinerja akan lebih mudah. (Mangkunegara, 2005: 4)

Menurut teori yang disebutkan Anwar Prabu Mangkunegara, bahwa faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Secara psikologis, kemampuan seorang karyawan terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan berupa pengetahuan dan keterampilan. Artinya, karyawan yang memiliki kemampuan potensi di atas rata-rata dengan pendidikan yang memadai dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Sedangkan motivasi terbentuk dari sikap karyawan dalam menghadapi situasi kerja. Dimana seorang karyawan harus siap mental, mampu secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai, mampu memanfaatkan dan menciptakan situasi kerja. (Mangkunegara, 2005: 67-68)

Dalam penelitian ini, penulis mengambil BMT sebagai obyek penelitian. BMT merupakan singkatan dari Baitul Maal wa Tamwil, menurut Nurul Huda, dkk yaitu secara bahasa dibentuk dengan meng-*idhafah*-kan kata *bait* yang artinya “rumah” kepada *al-mal* yang artinya “harta”. Secara istilah sebagaimana diuraikan Abdul Qadim Zallum, BMT adalah lembaga atau pihak yang mempunyai tugas khusus menangani segala harta umat baik berupa pendapatan maupun pengeluaran negara. (Huda dkk, 2016: 20). Baitul Maal wa Tamwil (BMT) merupakan lembaga keuangan yang menyediakan dana bagi pengusaha kecil yang membutuhkan tambahan modal bagi kegiatan usahanya.

KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto dipilih penulis menjadi obyek penelitian. Kehadiran KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera pada tahun 2007 merupakan manifestasi dari hasil pemikiran kalangan

nahdhiyyin (NU) terkait masalah pengembangan ekonomi umat islam. Hal ini disebabkan banyaknya di kalangan umat islam yang masih membutuhkan bantuan pengembangan usaha, khususnya yang masih dalam tingkat usaha kecil dan mikro. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aktivitas yang memiliki peranan ideal dalam sebuah perusahaan. (BMT NU Sejahtera, <https://bmtnusejahtera.blogspot.com/>, diakses 5 September 2019). Salah satu kunci penting untuk menjaga kualitas dan kinerja karyawan KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera adalah dengan mengembangkan dan mendidik karyawan secara berkesinambungan. Serta mengutamakan prinsip keterbukaan, kejujuran dan tanggungjawab penuh dalam menjalankan profesionalisme kerja para karyawan dan dapat bekerjasama dengan nasabah.

Menurut ibu Sarastiana Penitasari, selaku manager KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto mengatakan bahwa kualitas kinerja karyawan yang dimiliki sudah cukup baik dan sesuai SOP (Standar Operasional Prosedur). Hal tersebut, salah satunya dapat dilihat dari tabel peningkatan kerja pada marketing KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto.



IAIN PURWOKERTO

**Tabel 1.1**  
**Peringkat Pencapaian Lending Marketing**  
**KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Area IV**  
**Khususnya Kantor Cabang Purwokerto**  
**Per-02 Desember 2019**

PERINGKAT PENCAPAIAN LENDING AD (MARKETING)							
By LOAN VOLUME							
NO	OFFICER	BRANCH	STATUS AD	ACTUAL LENDING	TARGET	GAP (%)	ACHIEV
1	RIZKI MURDIYAH	066 - KUNIRANG	KONTRAK	75,0	75,0	(0,00)	10,0%
2	SUGI SARIYATI	061 - BALIANGGARA 2	KONTRAK	75,0	75,0	(0,00)	13,3%
3	M. FALSAH FIMAHYAH	087 - DOLOPO	KONTRAK	0,0	75,0	(75,00)	0,0%
4	DAVID SANDRA THALUYA	087 - DOLOPO	KONTRAK	0,0	75,0	(75,00)	0,0%
5	SUCIKANTO	087 - DOLOPO	KONTRAK	0,0	75,0	(75,00)	0,0%
6	DIKANTO SURMONG PUTRI	096 - JINAH	KONTRAK	0,0	75,0	(75,00)	0,0%
7	PUPY BRANA	094 - MAGETAN	KONTRAK	0,0	75,0	(75,00)	0,0%
8	HUTAN AL UMROH	094 - MAGETAN	KONTRAK	0,0	75,0	(75,00)	0,0%
9	M. HASANUS	094 - MAGETAN	KONTRAK	0,0	75,0	(75,00)	0,0%
10	PABRI UTAMI	093 - SERAYU	KONTRAK	0,0	75,0	(75,00)	0,0%
11	TRITOFANY JATU PURKANTO	093 - SERAYU	KONTRAK	0,0	75,0	(75,00)	0,0%
12	NOVA NERBAK	091 - PELANGGONG	KONTRAK	0,0	75,0	(75,00)	0,0%
13	KARIMAH	091 - PELANGGONG	KONTRAK	0,0	75,0	(75,00)	0,0%
14	WIBIYO MULJANA STEPH	088 - MADILY	KONTRAK	0,0	75,0	(75,00)	0,0%
15	AMIS KUMARAK	088 - MADILY	KONTRAK	0,0	75,0	(75,00)	0,0%
16	PUTRI ANISA RIZQY	088 - MADILY	KONTRAK	0,0	75,0	(75,00)	0,0%
17	POYOK SUYONG, S.Pd	088 - MADILY	KONTRAK	0,0	75,0	(75,00)	0,0%
18	REZA STARBAR, A.Md, NPM	070 - BUMAYU	KONTRAK	0,0	75,0	(75,00)	0,0%
19	PERI ROMADHON	070 - BUMAYU	KONTRAK	0,0	75,0	(75,00)	0,0%
20	UNTUNG MUDTOF, A.Md	070 - BUMAYU	KONTRAK	0,0	75,0	(75,00)	0,0%
21	AET SUPRIYATNA H	070 - BUMAYU	KONTRAK	0,0	75,0	(75,00)	0,0%
22	WARY KURNIAWAN	069 - SOKARAJA	KONTRAK	0,0	75,0	(75,00)	0,0%
23	RAYU PUTRI EKA M. SH	069 - SOKARAJA	KONTRAK	0,0	75,0	(75,00)	0,0%
24	SUSRI PURNOMO, S.Pd.	069 - SOKARAJA	KONTRAK	0,0	75,0	(75,00)	0,0%
25	SARVJAYAN WIR.M.P., A.Md	069 - SOKARAJA	KONTRAK	0,0	75,0	(75,00)	0,0%
26	SEPTIAN	066 - ALIBARANG	KONTRAK	0,0	75,0	(75,00)	0,0%
27	ROHATUL AWALIA	066 - ALIBARANG	KONTRAK	0,0	75,0	(75,00)	0,0%
28	POJANTO	066 - ALIBARANG	KONTRAK	0,0	75,0	(75,00)	0,0%
29	LATRO PRABAWANTO EKO S	065 - BRESKI	KONTRAK	0,0	75,0	(75,00)	0,0%
30	CECOP NURHILIK	065 - BRESKI	KONTRAK	0,0	75,0	(75,00)	0,0%
31	M. RAUFAL KHARJIA M. S.H	065 - BRESKI	TETAP	0,0	100,0	(100,00)	0,0%
32	SEFY UTOMO	063 - WONOSOBO 2	KONTRAK	0,0	75,0	(75,00)	0,0%
33	FERIYATI	063 - WONOSOBO 2	KONTRAK	0,0	75,0	(75,00)	0,0%
34	ERANATI WAFU PUTRI	062 - WONOSOBO 2	TETAP	0,0	100,0	(100,00)	0,0%
35	RANI SANNAMATI	062 - WONOSOBO 2	TETAP	0,0	100,0	(100,00)	0,0%
36	SEFY RIZK FACHR	061 - BALIANGGARA 2	KONTRAK	0,0	75,0	(75,00)	0,0%
37	ILANET HIBRAT	061 - BALIANGGARA 2	KONTRAK	0,0	75,0	(75,00)	0,0%
38	HERI KUSWANTO	061 - BALIANGGARA 2	KONTRAK	0,0	75,0	(75,00)	0,0%
39	SUKATNAN	057 - KUTOARJO	KONTRAK	0,0	75,0	(75,00)	0,0%
40	WINDOL, A.Md	057 - KUTOARJO	KONTRAK	0,0	75,0	(75,00)	0,0%
41	EKA PRASETYA	057 - KUTOARJO	KONTRAK	0,0	75,0	(75,00)	0,0%
42	ADZATUL HUSYAN	043 - GRABAG	KONTRAK	0,0	75,0	(75,00)	0,0%
43	ADUSTMA YULI UTAM	043 - GRABAG	KONTRAK	0,0	75,0	(75,00)	0,0%
44	ZENAL ARIFIN	043 - GRABAG	KONTRAK	0,0	75,0	(75,00)	0,0%
45	PRISNU MUTOLA	038 - TEMANGGUNG	KONTRAK	0,0	75,0	(75,00)	0,0%
46	PERA ARMAN	038 - TEMANGGUNG	TETAP	0,0	100,0	(100,00)	0,0%
47	SINDA VERA S.H.	038 - TEMANGGUNG	TETAP	0,0	100,0	(100,00)	0,0%
48	RUDI SURANTO	038 - TEMANGGUNG	TETAP	0,0	100,0	(100,00)	0,0%
49	DAVID SETIA PUTRA	025 - BALIANGGARA 1	KONTRAK	0,0	75,0	(75,00)	0,0%
50	DEAY ANISA DAFK	025 - BALIANGGARA 1	KONTRAK	0,0	75,0	(75,00)	0,0%
51	M. IQBAL ALI M.	025 - BALIANGGARA 1	TETAP	0,0	100,0	(100,00)	0,0%
52	MUHOZ	019 - WONOSOBO 1	KONTRAK	0,0	75,0	(75,00)	0,0%
53	YASIR SULANAN	019 - WONOSOBO 1	KONTRAK	0,0	75,0	(75,00)	0,0%
54	IRFAN FAUZI	019 - WONOSOBO 1	TETAP	0,0	100,0	(100,00)	0,0%
55	ALI MURCHMAN	018 - PURWOKERTO	TETAP	0,0	100,0	(100,00)	0,0%
56	AGUSTIANA	018 - PURWOKERTO	TETAP	0,0	100,0	(100,00)	0,0%
57	EKO SULO	017 - PARAKAN	KONTRAK	0,0	75,0	(75,00)	0,0%
58	INDI FALSAH BRANA	017 - PARAKAN	KONTRAK	0,0	75,0	(75,00)	0,0%
59	SEFY ANWARTI	017 - PARAKAN	KONTRAK	0,0	75,0	(75,00)	0,0%
60	KARDIAN	014 - GOMBONG	TETAP	0,0	100,0	(100,00)	0,0%
61	WANTYEN	009 - KERAMEN	KONTRAK	0,0	75,0	(75,00)	0,0%
62	AGUS P.	009 - KERAMEN	KONTRAK	0,0	75,0	(75,00)	0,0%
63	SEFY NDIW	009 - KERAMEN	TETAP	0,0	100,0	(100,00)	0,0%
<b>Jumlah Pencapaian Lending Marketing (AOV)</b>				<b>35,0</b>	<b>6.025,0</b>	<b>(6.000,00)</b>	<b>0,5%</b>

Sumber : Dokumen KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera

**Tabel 1.2**  
**Peringkat Pencapaian Lending Marketing**  
**KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Area IV**  
**Khususnya Kantor Cabang Purwokerto**  
**Per-12 Desember 2019**

PERINGKAT PENCAPAIAN LENDING MD (MARKETING)						
By 3 CLAIM VOLUME						
NO	OFFICER	BRANCH	STATUS AK	ACTUAL LENDING	TARGET	SAF (%)
1	BEZA SYAHWAN, A.MD. Rmd	070 - BAWANG	KONTRAK	300,0	75,0	133,3%
2	DEWI WIDHAYANI	069 - SIKARAJA	KONTRAK	148,2	75,0	98,3%
3	GANES PURNOMO, S.Pd	069 - SIKARAJA	KONTRAK	143,0	75,0	89,0%
4	EMERSONIAH HOR.M.P.,N.M	069 - SIKARAJA	KONTRAK	133,0	75,0	87,0%
5	DEWI UTIRANI	069 - WONOREJO 2	TETAP	119,0	100,0	119,0%
6	DEWI NURROHMAT	069 - ALIBARANG	KONTRAK	98,0	75,0	80,0%
7	POLASATI	069 - ALIBARANG	TETAP	45,0	100,0	45,0%
8	TUTAN AL-SAMIRI	069 - MAESTYAN	KONTRAK	44,0	75,0	58,7%
9	ILHAM TIRAKATY	069 - BANGJAWANARA 2	KONTRAK	40,0	75,0	53,3%
10	ALI NURROHMAT	070 - PURWOKERTO	TETAP	30,0	100,0	30,0%
11	AGAL P	069 - KEDUNEH	KONTRAK	30,0	75,0	40,0%
12	RAMADHANAWATI	069 - WONOREJO 2	TETAP	29,5	100,0	29,5%
13	PERMAYATI	069 - WONOREJO 2	TETAP	24,0	100,0	24,0%
14	RIKHADEL ANIAM	069 - ALIBARANG	KONTRAK	20,0	75,0	26,7%
15	IRFAN RAJULI	070 - WONOREJO 1	TETAP	17,5	100,0	17,5%
16	KRISTAL MERTANI	069 - LOMBAL	KONTRAK	15,0	75,0	20,0%
17	ERAWATI WARTO PUTRI	069 - WONOREJO 2	TETAP	13,5	100,0	13,5%
18	DESIYAN	069 - ALIBARANG	KONTRAK	10,0	75,0	13,3%
19	CICIP NURROJUL	069 - BRSEB	KONTRAK	10,0	75,0	13,3%
20	M. WAHYU BAKRUL AL-FH	069 - BRSEB	TETAP	10,0	100,0	10,0%
21	AGUSTINA HILLITIANI	069 - LOMBAL	KONTRAK	10,0	75,0	13,3%
22	DEWI SINDA S.H.	069 - TEMANGGARA	TETAP	10,0	100,0	10,0%
23	SILA PRASEPTA	067 - KUTISARAJI	KONTRAK	10,0	75,0	13,3%
24	WAHYU MAULANA SYEM	069 - MAESTYAN	KONTRAK	10,0	75,0	13,3%
25	DEVI RAHMAD	069 - MAGELAN	KONTRAK	10,0	75,0	13,3%
26	DEVI AGUSTI	069 - TEMANGGARA	TETAP	10,0	100,0	10,0%
27	M. IQBAL ALI R.	023 - BANGJAWANARA 1	TETAP	17,5	100,0	17,5%
28	ESRAL ARIFIN	069 - LOMBAL	KONTRAK	17,0	75,0	22,7%
29	AUT SUPRIYANTO W	070 - BAWANG	KONTRAK	15,0	75,0	20,0%
30	DEVI SYLVA SIKARAJA	067 - BARABANG	KONTRAK	15,0	75,0	20,0%
31	DAKDI SETIA PUTRA	023 - BANGJAWANARA 1	KONTRAK	14,0	75,0	18,7%
32	KHO SUSILO	067 - BARABANG	KONTRAK	14,0	75,0	18,7%
33	SARINAH	069 - KULONINGRANG	KONTRAK	11,0	75,0	14,7%
34	DEVI ADEW	069 - KEDUNEH	TETAP	10,0	100,0	10,0%
35	SATRO PRABHANTO DITO	069 - BRSEB	KONTRAK	10,0	75,0	13,3%
36	SITI SIKRATI	067 - BANGJAWANARA 2	KONTRAK	10,0	75,0	13,3%
37	MULTIYANA	070 - PURWOKERTO	TETAP	10,0	100,0	10,0%
38	RIYAN NURROHMAT	069 - KULONINGRANG	KONTRAK	9,0	75,0	12,0%
39	MULTIYONO	070 - WONOREJO 1	KONTRAK	9,0	75,0	12,0%
40	DEVI AMARTI	067 - BARABANG	KONTRAK	9,0	75,0	12,0%
41	DEVI NOR FAIZAH	069 - BANGJAWANARA 2	KONTRAK	8,5	75,0	11,3%
42	DEVIYANTI SURABDI PUTRI	069 - LOMBAL	KONTRAK	8,0	75,0	10,7%
43	WINDOL A.MD	067 - KUTISARAJI	KONTRAK	4,7	75,0	6,3%
44	YENI ARANI	069 - TEMANGGARA	TETAP	3,0	100,0	3,0%
45	DEVIYANTI SUFFA	023 - BANGJAWANARA 1	KONTRAK	3,0	75,0	4,0%
46	M. KADE PRIBADIANI	067 - KEDUNEH	KONTRAK	3,0	75,0	4,0%
47	DAWI LAMBIA YULLIANA	067 - POLIPE	KONTRAK	0,0	75,0	0,0%
48	BURHANTO	067 - POLIPE	KONTRAK	0,0	75,0	0,0%
49	YANUSIA DEVI MUNDHAMAR	069 - LOMBAL	KONTRAK	0,0	75,0	0,0%
50	AGHIL NURROHMAT	069 - LOMBAL	KONTRAK	0,0	75,0	0,0%
51	ANM SANARDI	069 - MAESTYAN	KONTRAK	0,0	75,0	0,0%
52	PUPY BRANI	069 - MAESTYAN	KONTRAK	0,0	75,0	0,0%
53	M. NURROHMAT	069 - MAESTYAN	KONTRAK	0,0	75,0	0,0%
54	PABANG UTAMI	069 - SENAYU	KONTRAK	0,0	75,0	0,0%
55	TIMOTIYANI JATI PURBANTO	069 - SENAYU	KONTRAK	0,0	75,0	0,0%
56	ANM SUCIYANTI	069 - WONOREJO	KONTRAK	0,0	75,0	0,0%
57	PURDI SINDA DEWI	069 - MAGELAN	KONTRAK	0,0	75,0	0,0%
58	SOPHIA LUTHERAL L.Pd	069 - MAGELAN	KONTRAK	0,0	75,0	0,0%
59	PERI NURROHMAT	070 - BAWANG	KONTRAK	0,0	75,0	0,0%
60	DEVIYANTI WISNITA, A.MD	070 - BAWANG	TETAP	0,0	100,0	0,0%
61	DEVI PETRA GILA W. Sd	069 - SIKARAJA	KONTRAK	0,0	75,0	0,0%
62	VERI NURHANTO	067 - BANGJAWANARA 2	KONTRAK	0,0	75,0	0,0%
63	SALUTYAN	067 - KUTISARAJI	KONTRAK	0,0	75,0	0,0%
64	PERNANDA NUGRA	069 - TEMANGGARA	KONTRAK	0,0	75,0	0,0%
65	YANUSIA SILLABANA	070 - WONOREJO 1	KONTRAK	0,0	75,0	0,0%
66	LUSMAN	070 - LOMBAL	TETAP	0,0	100,0	0,0%
67	KARUNING	070 - KEDUNEH	TETAP	0,0	100,0	0,0%
68	DEVI ANGGALAN	069 - KEDUNEH	KONTRAK	0,0	75,0	0,0%
69	MAESTYAN	069 - KEDUNEH	KONTRAK	0,0	75,0	0,0%

Sumber : Dokumen KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pencapaian marketing KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Area IV per-02 Desember 2019 sampai 12 Desember 2019 mengalami kenaikan. Ali Nurohman dan Agustiana yang merupakan marketing KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto, per-02 Desember 2019 pencapaian yang di raih masih 0,0% dari target pembiayaan yang ditentukan yaitu 100,0. Namun per-12 Desember 2019, Ali Nurohman mengalami peningkatan yang semula pencapaian target masih 0,0% kini menjadi 60% dari target pembiayaan yang ditentukan yaitu 100,0. Sedangkan Agustiana juga mengalami peningkatan yang semula pencapaian

target masih 0,0% kini menjadi 10% dari target pembiayaan yang ditentukan 100,0.

Menurut ibu Sarastiana Penitasari, selaku manager KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto, beliau mengatakan bahwa :

Kualitas kerja karyawan yang dimiliki KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto sudah cukup baik, dapat dibuktikan dengan karyawan mampu menguasai apa yang sudah jadi tanggungjawabnya. Misalnya, marketing mampu mencapai target meskipun sedikit demi sedikit, bagian admin mampu menguasai tugas-tugasnya, bagian teller mampu mem *balance*-kan transaksi keuangan dan mampu melayani nasabah dengan baik. Namun, masih perlu ditingkatkan lagi.

Upaya yang digunakan untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan melaksanakan *briefing* santai, memberikan semangat antar karyawan, mengadakan liburan bersama, dan melakukan evaluasi kerja setiap satu bulan sekali pada akhir bulan. (Penitasari, wawancara, 23 September 2019)

Berikut ini data karyawan KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto :

**Tabel 1.3**  
**Karyawan KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto**

NO	NAMA	JABATAN	PENDIDIKAN
1.	Sarastiana Penitasari	Manager	Sarjana
2.	Kiki Yuliana	Admin	Diploma
3.	Mutiara Isya Nur Ubay	Teller	Diploma
4.	Agustiana	Marketing	SMA
5.	Ali Nurohman	Marketing	Diploma
6.	Iman Santosa	Marketing	SMA
7.	Bagus Setiawan	Marketing	Diploma
8.	Gandha Yulianto	Office Boy	SMP

Sumber : Dokumen KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diketahui bahwa karyawan yang dimiliki KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto sebanyak delapan orang yang pendidikan terakhirnya tidak semua sarjana dan latar belakang pendidikannya bukan berasal dari perbankan syariah. Sehingga masih perlu adanya peningkatan kualitas kinerja karyawan baik dalam bentuk pelatihan



maupun pengembangan pengetahuan mengenai perbankan syariah demi terwujudnya pencapaian yang diinginkan.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis perlu melakukan suatu penelitian. Untuk itu dipilih judul penelitian sebagai berikut : “Upaya Peningkatan Kualitas Kinerja Karyawan pada KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto” Judul penelitian tersebut dipilih karena perlu adanya peningkatan kualitas kinerja karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan dan bersaing dengan lembaga keuangan syariah lainnya.

## **B. Definisi Operasional**

Untuk mempermudah pemahaman dan pengertian serta memperoleh gambaran yang jelas tentang judul yang diangkat ada beberapa istilah yang perlu dijelaskan:

### **1. Strategi Peningkatan Kualitas Kinerja Karyawan**

Strategi merupakan arah atau jalan yang akan ditempuh organisasi dalam rangka menjalankan misinya untuk menuju pencapaian visi. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), strategi adalah ilmu dan seni menggunakan semua sumber daya untuk melaksanakan kebijaksanaan tertentu dalam perang maupun damai. Secara eksplisit strategi adalah rencana tindakan yang menjabarkan alokasi sumber daya dan aktivitas lain untuk menanggapi lingkungan dan membantu organisasi mencapai sasaran. (Istikomah, Skripsi, 2019)

Peningkatan merupakan suatu proses atau cara untuk meningkatkan suatu usaha atau kegiatan.

Strategi peningkatan merupakan cara suatu perusahaan dalam melakukan perencanaan yang sudah disusun demi tercapainya tujuan perusahaan.

Kualitas kerja merupakan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau saran perusahaan dengan baik dan berdaya guna. Selain itu kualitas kerja

merupakan hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu tertentu. (Herlambang, Tesis, 2015: 26-27)

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. (Janah, Skripsi, 2016). Selain itu kinerja dapat diartikan juga sebagai apa yang dilakukan oleh karyawan atau yang tidak dilakukan oleh karyawan yang dapat mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi pada perusahaan atau organisasi.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa strategi peningkatan kualitas kinerja karyawan merupakan cara perusahaan dalam meningkatkan sumber daya manusia yang dimiliki agar dapat memberikan kontribusi kerja secara baik dan maksimal serta bertanggungjawab atas tugas yang diberikan, sehingga dapat mencapai tujuan yang diharapkan oleh perusahaan. Adanya kinerja karyawan yang baik maka akan menghasilkan kualitas yang baik pula.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

Bagaimana upaya KSPPS dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan pada KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto ?

### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dituliskan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui upaya yang digunakan perusahaan dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto.

## 2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang akan di peroleh bagi berbagai pihak dari penelitian ini adalah:

### a. Manfaat Teoritis

- 1) Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi serta ilmu bagi mahasiswa IAIN Purwokerto terutama jurusan Perbankan Syariah.
- 2) Hasil penelitian ini dapat dijadikan koleksi di perpustakaan IAIN Purwokerto.
- 3) Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pembelajaran bagi dosen Perbankan Syariah IAIN Purwokerto.

### b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi penulis, dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang dimiliki, yang telah diperoleh dari bangku perkuliahan.
- 2) Bagi pihak BMT, dapat dijadikan catatan atau koreksi terhadap peningkatan kualitas dan kinerja karyawan.
- 3) Bagi masyarakat, dapat dijadikan sebagai pengetahuan dan dapat diaplikasikan dalam dunia kerja.



IAIN PURWOKERTO

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan terkait dengan upaya peningkatan kualitas kinerja karyawan pada KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Upaya peningkatan kualitas kerja di KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto dilakukan dengan cara :
  - a. Mengikuti pelatihan bagi seluruh manager kantor cabang dan karyawan yang dilakukan minimal dua kali dalam satu tahun.
  - b. Memberikan bonus kepada marketing dan karyawan yang berprestasi.
  - c. Pengaplikasian atau penerapan teknologi berupa peralihan absensi *finger print* menjadi absensi menggunakan aplikasi yang dapat diakses melalui *handphone*.
2. Upaya peningkatan kinerja karyawan di KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto dilakukan dengan cara sebagai berikut:
  - a. Melaksanakan *briefing* dengan santai
  - b. Memberikan semangat antar karyawan
  - c. Mengadakan liburan bersama
  - d. Melakukan evaluasi kerja
3. Untuk mengetahui kinerja karyawan KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto, menggunakan lembar penilaian individu yang dilakukan oleh manager setiap satu tahun sekali pada bulan Desember. Manager KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto secara garis besar memberikan penilaian kepada karyawan dengan rata-rata nilai 76-90 dan berpredikat Baik.

**B. Saran**

1. Diharapkan kepada KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto terus meningkatkan kualitas kinerja karyawannya demi menciptakan karyawan yang unggul dan mampu bersaing dengan lembaga keuangan syariah yang lain terutama di Purwokerto. Adanya penambahan pelatihan bagi marketing supaya lebih menguasai lagi mengenai perbankan syariah, produk-produk yang dimiliki maupun dalam pencapaian target.
2. Diharapkan kepada KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera Purwokerto terus bersemangat dalam bekerja supaya kantor cabang mampu mendapat predikat kantor yang lebih baik lagi dan bagi karyawannya juga mampu mendapatkan bonus atau hadiah dari pihak kantor pusat jika berprestasi dalam bekerja.



IAIN PURWOKERTO

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, saifuddin. (1998). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bangun, Wilson. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. t.k. : PT Gelora Angkasa Pratama.
- Bintoro dan Daryanto. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Dahlan, Ahmad. (2012). *BANK SYARIAH Teoritik, Praktik, Kritik*. Yogyakarta: Teras.
- Fathoni, Abdurrahmat. (2011). *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Gaspersz, Vincent. (2001). *Metode Analisis Untuk Meningkatkan Kualitas*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2005). *MANAJEMEN: Dasar, Pengertian, dan masalah*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hill, McGraw. (1994). *Manajemen Strategis dan Kebijakan Perusahaan*, Terj. Gunawan Hutauruk dan Rensius Nainggolan. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Huda, Nuruul, dkk. (2016). *Baitul Maal wa Tamwil Sebuah Tinjauan Teoritis*. Jakarta: AMZAH
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mangkuprawira, Sjafrri. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Jakarta: Ghalia Indoonesia.
- \_\_\_\_\_. (2009). *Bisnis, Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bogor: IPB Press.
- \_\_\_\_\_. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Bogor: Penerbitan Ghalia Indonesia.
- Moleong, Lexy J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Noor, Juliansyah. (2014). *Analisis data Penelitian Ekonomi & manajemen*. Jakarta: PT Grasindo.

- Prawirasentono, Suyadi. (1999). *Manajemen Sumber Daya Manusia : Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:
- \_\_\_\_\_. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Tjiptono, Fandy. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Umam, Khotibul. (2016). *Perbankan Syariah Dasar-Dasar Dinamika Perkembangannya di Indonesia*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Yusanto, Muhammad Ismail dan Widjajakusuma, Muhammad Karebet. (2002). *Mengagas Bisnis Islami*. Jakarta: GEMA INSANI PRESS.
- Dodiansyah, Khafidh Athma. (2014). *Hubungan Antara Dukungan Sosial Dengan Stres Kerja pada Karyawan Solopos*. Skripsi. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Herlambang, BR. (2015). *Analisis Penilaian Kinerja Karyawan Untuk Mengetahui Kualitas Kelayakan Kerja Menggunakan Jaringan Syaraf Tiruan Backpropagation: Studi Kasus Pada PG. Kebon Agung Malang*. Tesis. Malang: Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi, UIN Malang.
- Janah, Fatimah Nur. (2016). *Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan PDAM Tirta Anom Banjar Patroman*. Skripsi., Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Purwokerto.
- Megarini, Sulia (2016). *Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan pada Perusahaan Sogan batik Rejodani, Sleman Yogyakarta*. Skripsi. Yogyakarta: UIN Yogyakarta, diakses dalam <http://digilib.uin-suka.ac.id/>
- Muflikhati, Saputri. (2015). *Analisis Pengembangan Karyawan dalam Meningkatkan Kualitas Kerja pada BMT Taruna Sejahtera*. Skripsi. Salatiga: IAIN Salatiga, diakses dalam <http://perpus.iainsalatiga.ac.id/>
- Rahmatika, Ika. (2004). *Pengaruh kemampuan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dai Bank BNI Syariah Cab. Bogor*. Skripsi. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, diakses dalam <http://repository.uinjkt.ac.id/>
- Yahya, Helmy. (2007). *Peningkatan Kinerja karyawan PT Sultan Mining*. Skripsi. Bengkulu: UNIB, diakses dalam <http://www.academia.edu>

- Mubarah, Mumuh Mulyana dan Syarif, Rini. (2006). *Dampak Pelatihan kerja Terhadap Kualitas Kerja Karyawan (studi kasus PT. FIF Cabang Bogor)*. Jurnal Ilmiah Kesatuan Nomor 2 Volume 8.
- Tampi. Bryan Johannes. (2014). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bank Negara Indonesia. TBK (Regnal Sales Manado)*. Jurnal Acta Diurna, Volume III. No. 4 .
- Yuliani, Widi. (2011). *Pengaruh Kualitas Kerja, Pengawasan Kerja dan Kedisiplinan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT Pasar Raya Sri ratu Semarang*. Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
- BMT NU Sejahtera. (2014). *BMT NU sejahtera*. Retrieved September Kamis, 2019, from BMT NU Sejahtera: <https://www.bmtnusjahtera.blogspot.com/>
- Dicky, Mahendra. (2012). *Empat strategi Khusus Bank Syariah*. Mahendradicky.blogspot.co.id, diakses 5 September 2019 pukul 19.00 WIB.
- Finansialku. (2019). *Metode Penilaian Kinerja Karyawan yang efektif dan Efisien*. <https://www.finansialku.com>, diakses 10 November 2019 pukul 09.00 WIB.
- KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera. (2016, Oktober Kamis) *KSPPS BMT Nusa Ummat Sejahtera*. Retrieved November Jumat, 2019, from KSPPS BMT nusa Ummat Sejahtera: [bmtnusejahtera.blogspot.com](http://bmtnusejahtera.blogspot.com).

IAIN PURWOKERTO